

## Coronavirus, S4T mette a punto un Vademecum per gli operatori

notizia pubblicata 28 Febbraio 2020 alle ore 11:33 nella categoria Turismo

---



Nelle stesse ore in cui le associazioni di categoria chiedono al Governo l'apertura dello stato di crisi per il settore del turismo in seguito ai provvedimenti adottati per contenere la diffusione del Coronavirus, S4T, società di consulenza professionale per gli operatori del travel, è al lavoro allo scopo di identificare le strategie e gli strumenti che la normativa mette a disposizione per fronteggiare, almeno nell'immediato, la crisi. Il risultato è un 'vademecum' di 7 punti, messo a punto in collaborazione con il team legale S4T, basato sulle casistiche più frequenti con cui hanno a che fare in questi giorni tour operator e agenti di viaggio.

“C'è una grande e comprensibile preoccupazione tra gli operatori. Per questo abbiamo inviato a tutti i nostri clienti un documento ricco di consigli pratici e di riferimenti diretti alla normativa, che aggiorniamo costantemente in base all'evoluzione degli eventi. Da un lato, vogliamo mettere gli operatori al riparo da eventuali errori che potrebbero avere conseguenze pesanti in sede di contestazione da parte dei clienti, dall'altro forniamo un quadro completo di obblighi e responsabilità, in funzione delle diverse situazioni”, ha detto Pierluigi Picilli, Project Manager S4T.

Tra i casi più delicati trattati dall'ultima versione del vademecum, aggiornata al 26 febbraio, emerge quello relativo ai clienti in partenza che si trovano nella cosiddetta 'zona rossa', impossibilitati, di fatto, a lasciare il proprio Comune di residenza: “Al netto di tutte le considerazioni relative alla normativa – prosegue Picilli

– consigliamo di chiedere sempre un attestato in cui il viaggiatore dichiara di essere residente nella zona oggetto di quarantena, così da semplificare le procedure di rimborso con eventuali compagnie di assicurazioni e altri fornitori di servizi”.

Di grande attualità il caso dei clienti bloccati mentre sono all'estero o al loro rientro in seguito a provvedimenti emanati da un'autorità locale: non essendo l'evento riconducibile a responsabilità diretta degli Operatori, gli Organizzatori, solo in caso di impossibilità di rientro immediato, sono tenuti a fornire assistenza limitatamente ai primi 3 giorni e a farsi riconoscere dal passeggero le spese sostenute.

Attenzione anche all'obbligo di informare tempestivamente il cliente circa le restrizioni all'ingresso messe in atto da Paesi Terzi nei confronti dei residenti in Italia, da controllare costantemente su fonti ufficiali, come Viaggiare Sicuri, il portale del Ministero degli Affari Esteri: anche in questo caso, è sufficiente fornire informazioni corrette e aggiornate per mettersi al riparo da eventuali contestazioni.

Tra le altre tematiche affrontate dal documento, già a disposizione di tutti i clienti S4T, rientrano l'intermediazione dei servizi singoli, il business travel, e l'argomento, molto sentito, dei viaggi di istruzione.